

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA
KARANGBENDO KEC. TEKUNG KAB.LUMAJANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
TEKNOLOGI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

Fani Amalia Diyanti

NIM : E. 18. 01. 001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI SURABAYA
S U R A B A Y A
2022**

**PERAN PEMERINTAH DESA DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA
KARANGBENDO KEC. TEKUNG KAB.LUMAJANG**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
TEKNOLOGI
SURABAYA**

Diajukan oleh :

Fani Amalia Diyanti

NIM : E. 18. 01. 001

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS TEKNOLOGI SURABAYA
S U R A B A Y A
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

SKRIPSI
PERAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA MASYARAKAT DI DESA
KARANGBENDO KEC. TEKUNG KAB.LUMAJANG

Fani Amalia Diyanti

NIM : E. 18. 01. 001

telah dipertahankan dinadapan dan diterima
Oleh Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Teknologi Surabaya
Pada Tanggal 09 September 2022

Pembimbing :

1. Pembimbing I

Dr. Rukim, S.Pd, M.Si
NIDN : 0710097503

2. Pembimbing II

Drs. Lukman Hakim, SE,SH,MM,M.Si
NIDN. 0716086902

Tim Penguji :

1. Ketua

Dr. Rukim, S.Pd, M.Si
NIDN : 0710097503

2. Anggota

Drs. Lukman Hakim, SE,SH,MM,M.Si
NIDN : 0716086902

3. Anggota

Dra. Wahyu Rochana, MM,M.BA
NIDN.0704036502

4. Anggota

Dr. Atloysius Jondar M.Si
NIDN.0721076005



Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora
Universitas Teknologi Surabaya

DINA SUSIANI, SH, MH
NIDN : 0710128506

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan dan haturkan kehadiran Allah SWT, karena dengan taufiq, rahmat, dan hidayah-Nya semata yang mampu menghantarkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa setiap hal yang tertuang dalam skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan materi, moril dan spiritual dari banyak pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dan membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kelemahan yang ada pada tulisan ini. Oleh karena itu, kritik dan saran serta penyempurnaan sangat penulis harapkan.

Surabaya,

Penulis,

Fani Amalia Diyanti

NPM: E.18.01.001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN/ PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR/GRAFIK.....	ix
INTISARI/ ABSTRAK.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1.. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.. Perumusan Masalah.....	6
1.3.. Tujuan.....	6
1.4.. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Deskripsi Teori.....	8
2.1.1....Peran.....	8
2.1.1.1.....	
Definisi Peran.....	8
2.1.1.2.....	
Jenis-jenis Peran.....	9
2.1.2....Pelayanan Publik.....	10
2.1.2.1.....	
Definisi Pelayanan.....	10
2.1.2.2.....	
Definisi Publik.....	11
2.1.2.3.....	
Definisi Pelayanan Publik (<i>Public Service</i>).....	12

2.1.2.4.....	
Asas Pelayanan Publik.....	14
2.1.2.5.....	
Standar Pelayanan Publik.....	16
2.1.2.6.....	
Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	19
2.1.2.7.....	
Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.1.2.8.....	
Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik...	29
2.1.3....Administrasi.....	37
2.1.3.1.....	
Pengertian Administrasi.....	37
2.1.3.2.....	
Fungsi Administrasi.....	38
2.1.4....Desa.....	39
2.1.4.1.....	
Definisi Desa.....	39
2.1.4.2.....	
Jenis-jenis Desa Menurut Klasifikasi Perkembangan Desa.....	40
2.1.4.3.....	
Ciri-ciri Desa.....	41
2.1.4.4.....	
Definisi Pemerintahan Desa.....	42
2.1.4.5.....	
Definisi Kepala Desa.....	43
2.1.5....Masyarakat	44
2.1.5.1.....	
Definisi Masyarakat.....	44
2.1.5.2.....	
Ciri-ciri Masyarakat.....	45

2.2.....	Penelitian Terdahulu.....	47
BAB III. METODE PENELITIAN.....		53
3.1.....	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	53
3.2.....	Metode Pengumpulan.....	53
3.3.....	Informasi Penelitian.....	55
3.4.....	Penentuan Informan Penelitian.....	56
3.5.....	Instrumen Penelitian.....	58
3.6.....	Metode Pengolahan Data.....	58
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		61
4.1.....	Deskripsi Objek Penelitian.....	61
4.1.1.	Gambaran Umum atau Sejarah Desa Karangbendo.....	61
4.1.2.	Letak Geografis.....	68
4.1.3.	Visi Misi Desa Karangbendo.....	70
4.1.3.1.	Visi Kepala Desa Karangbendo.....	70
4.1.3.2.	Misi Kepala Desa Karangbendo.....	70
4.1.3.3.	Struktur Organisasi Beserta Tugas dan Fungsi Perangkat Desa.....	76
4.2.	Hasil Penelitian.....	90
4.3.	Pembahasan.....	103
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....		112
5.1.....	Kesimpulan.....	112

5.2.....	
Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Pelayanan Kantor Desa Karangbendo.....	5
Tabel 2. Jumlah Penduduk berdasarkan Usia.....	61
Tabel 3. Tingkat Pendidikan Masyarakat.....	62
Tabel 4. Rincian dan Prosentase Jenis Mata Pencarian Masyarakat Desa Karangbendo.....	67
Tabel 5. Pembagian Dusun, RW dan RT di Desa Karangbendo.....	69

DAFTAR GAMBAR/GRAFIK

Bagan 1.

Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Karangbendo..... 76

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif. Kencana*, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara*, Yogyakarta.
- Gibson. 2003. *Perilaku Manajemen Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Hadi, Surjadi, Drs, Msi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama, Bandung.
- Rukin, Rahman B, Toha A, & Gianawati ND, 2018, Coastal rural community economic development as a poverty reduction efforts. *The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention, Volume 5 Issues 4 page 4627-4633. DOI: 10.18535/ijsshi/v5i4.12, ISSN: 2349-2031, 2018, THEIJSSHI*.
- Rukin, 2018, Economic development as a way to fight against poverty in a coastal society, *Journal Masyarakat, Kebudayaan & Politik*, Volume 31 Issues 2 page 230-240. Universitas Airlangga, 2018.
- Rukin, 2019, **Pembangunan Perekonomian Masyarakat Desa Mandiri**, ISBN : 978-602-5815-40-9, Penerbit Zifatama Jawara, Sidoarjo, 2019.
- Rukin, 2019, An Alternative for Economic Empowerment of Coastal Village, *Global Journal of Human Social Science: Volume 19 Issue 6 Version 1.0 Tahun 2019*.
- Rukin, 2020, Pembangunan Perekonomian Masyarakat Desa Pesisir Sebagai Upaya Peningkatan Kesejahteraan, *Jurnal Sosial Humaniora, JSH Volume 11 Nomor 1: 1-103, April 2020*, Universitas Djuanda Bogor, 2020.
- Rukin, 2021, *Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi*, ISBN: 978-623-6955-89-5, Penerbit CV. Jakad Media Publishing, 2021
- Rukin, 2021, **Pembangunan Pedesaan Melalui Badan Usaha Milik Desa**, ISBN: 978-623-328-037-2, Penerbit Bumi Aksara Jakarta, 2021
- Rukin, 2022, Economic Empowerment Model Of Coastal Communities, *Global Journal of Human Social Science: Volume 22 Issue 3 Version 1.0 Tahun 2022*.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung : PT. Rafika Aditama.

Marsuki. 2006. *Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik*. Jakarta.

Nurcholis, Hanif . 2001. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*. PT Glora Aksara Pratama.

Siagian, Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15)*, Bumi Aksara, Jakarta.

Asariansyah, M.F., Saleh, C. Dan Rengu, Sp. 2012. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Infrastruktur jalan. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 1, No.6, Hal. 1141-1150

Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil. *eJurnal Administrasi Negara*, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400

Republik Indonesia, Undang-undang. Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia, Undang-undang. Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Republik Indonesia, Undang – undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (dan peraturan pemerintahan tentang kepegawaian terbaru).

Republik Indonesia, Undang-Undang. Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa.

Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.

Peraturan Bupati No.35 tahun 2016 tentang Pedoman Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa.